



# 16. Gestión de Incidentes

## Objetivo:

Recuperar lo más rápido posible el servicio afectado a la operación normal, minimizando el impacto adverso en la operación del SENA y garantizando la disponibilidad de los servicios TIC, enmarcados en los niveles de servicios establecidos.

## Alcance:

La práctica de la gestión de incidentes aplica a todos los servicios ofertados por el SENA en su catálogo de servicios TIC, desde la identificación del Incidente hasta su solución y confirmación con el cliente, esto aplica para los Incidentes de usuario, creados desde la mesa de servicio y los Incidentes creados manualmente por el NOC.

**Digitales somos<sup>+</sup>**

**Proactivos**







# 17. Gestión de riesgos

## Objetivo:

La Gestión de Riesgos debe Identificar, registrar, valorar los riesgos de servicios/procesos y evaluar sus planes de mitigación, dependiendo del resultado del riesgo inherente; con base en los diferentes factores de riesgos de TI presentes en los servicios que conforman el Catálogo de Servicios de TI del SENA.

Mitigar y controlar los riesgos identificados aplicando la metodología de gestión de riesgos del SENA.

## Alcance:


Aplica para todos los riesgos identificados y registrados en la matriz de Gestión de Riesgos "Matriz\_Gestión\_Riesgos" por los servicios y/o procesos ofertados en el catálogo de servicios del SENA, alineados a la ISO 31000 y metodología de riesgos del SENA.

**Digitales somos<sup>+</sup>**

**Innovadores**







# 15. Gestión de Conocimiento

## Objetivo:

El objetivo de la práctica de Gestión del Conocimiento es reunir, analizar, almacenar y compartir el conocimiento e información que se necesita para prestar los servicios TIC en el SENA, evitando la necesidad de redescubrirlo, garantizando que la información es confiable y se encuentra disponible para su consulta.

## Alcance:

La práctica de la Gestión del Conocimiento es relevante a todo el conocimiento generado a lo largo del ciclo de vida de los servicios TIC del SENA. Incluye; la estrategia de conocimiento, la metodología de transferencia del conocimiento y la administración de datos e información del los servicios que ofrece el SENA en su catálogo de servicios TIC.

**Digitales somos<sup>+</sup>**

**Competitivos**

